

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN PENGGUNA LENSA *SINGLE VISION* DI  
OPTIK Z**

**Laporan Tugas Akhir**

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas  
dan memenuhi syarat-syarat mencapai jenjang pendidikan  
Diploma III Refraksi Optisi

**Oleh:**

Shofi Hanifah

40117027



**PROGRAM STUDI DIII REFRAKSI OPTISI**

**STIKes BAKTI TUNAS HUSADA**

**KOTA TASIKMALAYA**

**2020**

## ABSTRAK

Latar Belakang: Seorang *refraksionis optisien* harus dapat memberikan pelayanan baik serta konsultasi kepada pelanggan mengenai produk kacamata atau lensa, serta yang paling penting adalah caranya dalam berkomunikasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna lensa *single vision* di optik Z.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan observasional deskriptif dengan jenis data kuantitatif serta pengumpulan data melalui pemberian kuesioner. Pengambilan sampel responden digunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 110 responden.

Secara umum hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh seorang *refraksionis optisien* di optik Z sudah baik, dengan persentase sebanyak 78,18% responden menyatakan setuju, 13,63% menyatakan sangat setuju dan 8,18% menyatakan netral. Dan terdapat kepuasan dari pelanggan di optik Z, terbukti dari rata-rata kuesioner kepuasan responden yaitu sebanyak 79,09% menyatakan setuju dan sebanyak 18,18% menyatakan sangat setuju serta 2,73% menyatakan netral.

Kesimpulan dalam penelitian bahwa hasil penelitian menunjukkan dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** *kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan*

## **ABSTRACT**

*Background: An efficient refractionist must be able to provide good service and consultation to customers about eyewear or lens products, and the most important thing is how to communicate. The purpose of this study was to determine the quality of service and satisfaction of users of single vision lenses in Z optics.*

*The method used in this study uses descriptive observational with quantitative data types and data collection through questionnaires. Sampling of respondents used a purposive sampling technique of 110 respondents.*

*In general, the results of this study indicate that the quality of services provided by an optical refractionist in Z optics is already good, with a percentage of 78.18% of respondents agreeing, 13.63% expressing strongly agreeing and 8.18% declaring neutral. And there is customer satisfaction in optics Z, as evidenced by the average respondents satisfaction questionnaire as much as 79.09% stated agree and 18.18% stated strongly agree and 2.73% stated neutral.*

*The conclusion in the study that the results of the study show that the dimensions of service quality are shown to have a positive and significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** *service quality and customer satisfaction*

